Le newsmag de TNT

N° 30
juin 2012

expresso

High-tech
Un transport à la pointe

EXPLORATION P.06

EXPRESS P.02
Fusion avec UPS, Euro Carex, services : l'actu des transports et de TNT

EXPRESSIONS P.04
E-commerce, meubles frigorifiques : demandes d'experts, réponses de TNT

EXPANSION P.09
Pologne : un marché qui ne cesse de progresser

EXPLICATIONS P.10
Colis internationaux : de nouveaux outils pour simplifier le suivi

TNT
sure we can*

* Bien sûr, on peut

TRANSPORTS

FUSION

Main dans la main pour être numéro 1

UPS et TNT ont annoncé leur projet de fusion pour former un groupe combiné qui proposera à ses clients la couverture géographique la plus large et la gamme de produits la plus étendue du marché : tous les ingrédients pour devenir leader dans le secteur de l'express, sur tous les continents ! Une bonne nouvelle pour les clients, qui bénéficieront des atouts de chacune des deux entités. Ils pourront ainsi, à terme, profiter de l'accès inégalé d'UPS au marché nord-américain ou de ses solutions logistiques phares comme le transfert de fret mondial. La conclusion de la transaction pouvant prendre du temps, UPS et TNT continueront de fonctionner comme deux sociétés indépendantes tout au long de ce processus. Les entreprises, ayant fait de la satisfaction client une priorité, resteront très attentives à la qualité du service rendu. Aussi l'intégration s'effectuera en douceur et les clients seront tenus informés à l'avance des changements qui peuvent les concerner.

TENDANCE

9,8M

C'est le nombre de poids lourds ayant franchi les Alpes en 2010, selon le rapport annuel de l'Observatoire des trafics marchandises transalpins, publié en décembre 2011. Avec un total de 126,8 millions de tonnes transportées en 2010, le transport routier demeure majoritaire sur l'arc alpin.

Source : Observatoire des trafics marchandises transalpins, 2011.

DOUANES

N° EORI* : un numéro gagnant !

Pour sécuriser les échanges commerciaux, un numéro unique a été attribué à chaque opérateur économique ayant des relations avec les autorités douanières de l'Union européenne dans le but de les identifier. Cet identifiant, appelé EORI, permet donc de certifier la sortie des marchandises de l'UE en vue d'obtenir le droit à l'exonération de la TVA à l'exportation. Il est indispensable pour réaliser les formalités de sécurité à l'exportation. Sans cette information, les expéditions peuvent faire l'objet de blocage ou de contrôles supplémentaires par les autorités des pays exportateurs et importateurs. EORI, un numéro qui fera gagner du temps à vos expéditions internationales.

Pour obtenir un numéro EORI : http://douane.budget.gouv.fr

* Economic Operator Registration and Identification.

DURABLE

Le fret européen sur des rails

Plusieurs compagnies aériennes et expressistes dont TNT ont décidé d'unir leurs forces dans le cadre du projet Euro Carex pour proposer d'ici à 2017 une alternative au transport de marchandises par avion et camion avec le TGV. Un test a été effectué le 21 mars dernier : 120 tonnes de fret ont ainsi été chargées, à Lyon puis à Paris, depuis des avions et des camions, à bord d'un TGV à destination de Londres. L'usage du train sur 900 km a permis d'économiser le carburant de sept semi-remorques ou de sept Boeing ! Un résultat concluant, qui prouve que faire collaborer différents modes de transport, habituellement concurrents, pour livrer des marchandises de façon fiable et respectueuse de l'environnement, c'est possible !

CLIN D'ŒIL

Répondre à une urgence et vous livrer en express de quoi remplacer votre matériel défectueux ?
Sure we can !

TNT

DURABLE

Développement : le CO_2 s'affiche

L'affichage de la quantité de CO_2 émise lors d'une prestation de transport sera bientôt obligatoire. TNT anticipe une méthode de calcul et de communication pertinente pour informer ses clients le plus efficacement possible et en toute transparence.

À partir du 1er octobre 2013, en application d'un décret issu de la loi Grenelle 2, toute personne qui commercialise une prestation de transport de marchandises devra fournir au bénéficiaire de la prestation une information relative à la quantité de dioxyde de carbone émise par le ou les modes de transport utilisés pour la réaliser. TNT Express France a décidé d'anticiper la mise en place de cette réglementation. Afin d'élaborer une méthode de calcul adaptée à ses opérations, TNT réfléchit actuellement au choix de l'unité de mesure de la marchandise transportée (volume, surface, masse, mètre linéaire ou colis), donnée utilisée dans la formule de calcul. Le deuxième axe de réflexion porte sur la façon de communiquer cette information au bénéficiaire pour qu'elle soit facilement compréhensible et lisible : doit-elle être indiquée sur la facture ou sur le colis ? Faut-il émettre un rapport par prestation ou par ensemble de prestations, trimestriel ou semestriel ? Première étape, TNT proposera dans quelques semaines à ses équipes commerciales un outil permettant de créer, à la demande des clients, un rapport CO_2 basé sur une méthode intermédiaire à celle du décret. Aujourd'hui, les émissions de CO_2 deviennent un critère de choix pour les clients. TNT met donc tout en œuvre pour fournir cette information de manière transparente à ses clients.

TÉLEX GROUPE

Expertise. Avec PharmaSafe, service international sur mesure lancé en début d'année, TNT se positionne en leader sur la livraison de produits pharmaceutiques à température contrôlée (vaccins, etc.). Du packaging à la livraison, quel que soit le nombre de ruptures de charge, expertise, rigueur et fiabilité sont au rendez-vous !

Test d'économie d'énergie. En équipant l'arrière de camions d'une structure aérodynamique, TNT a diminué la résistance de l'air. Résultat du test : 1,5 l de fuel économisé pour 100 km parcourus !

TÉLEX FRANCE

Récompense. Le 21 février dernier, TNT Express France a reçu, pour la deuxième année de suite, le label Top Employeurs France. La politique ressources humaines exemplaire de TNT, notamment en matière d'intégration, de développement des compétences, d'évolution professionnelle et de diversité, a ainsi été une nouvelle fois reconnue.

N° 1. Avec près de 30 000 colis traités sur place chaque jour en 2011, TNT est le premier opérateur en volume sur l'aéroport Marseille Provence, deuxième aéroport de France pour le fret aérien.

Déménagement. En mars dernier, le centre TNT d'Ajaccio a changé d'adresse. Plus grand, plus proche des clients et plus adapté à l'activité, le nouveau site fait l'unanimité ! Pour obtenir les adresses des centres TNT : www.tnt.fr/agences.

SERVICES

Un suivi colis unique

Simplicité et praticité : ce sont les deux principes de la refonte du nouveau suivi colis international, accessible sur www.tnt.fr ou depuis un smartphone (iPhone ou Android). L'innovation ? Auparavant, les applications de suivi colis national et international étaient dissociées et avaient une ergonomie différente. Aujourd'hui, pour plus de lisibilité et d'efficacité, une seule application multicanal permet de suivre un colis quelle que soit sa destination. Autres améliorations : les libellés sont traduits en français ; une frise permet de visualiser en temps réel les étapes parcourues par le colis et une foire aux questions (FAQ) adaptée au statut de l'expédition est assortie d'un formulaire de contact. Les clients importateurs trouveront également dans l'application un formulaire de remise en livraison qui leur fera gagner du temps. Le changement d'adresse ou de date est directement transmis au dépôt concerné, pour programmer au plus vite la relivraison. TNT fait évoluer ses outils en continu pour s'adapter aux attentes de ses clients, de plus en plus tournés vers l'international !

Pour choisir le bon outil informatique : www.tnt.fr/outils-expeditions.

ABONÉOBIO

Pour en savoir plus : www.aboneobio.com

11 kg
C'est le poids moyen d'un colis Abonéobio.

Grâce aux solutions du programme Planet Me de TNT, Abonéobio peut envoyer à ses clients des colis allant jusqu'à 30 kg.

«TNT m'a fait une offre adaptée à mes besoins économiques et à mes valeurs»

Laurence Moulin, fondatrice et gérante d'Aboneobio.com

La demande client

Abonéobio est un site Internet dédié aux cosmétiques et aux produits d'entretien certifiés bio. Ses clients – des familles, des PME… – peuvent acheter à l'unité, par pack, ou s'abonner. Cette dernière formule exclusive permet de passer commande en fonction de ses besoins pour un an et d'être livré tous les trimestres. En incitant les consommateurs à raisonner global, nous les aidons à faire des économies tout en étant respectueux de la planète : moins de produits achetés, moins de déchets rejetés et moins d'envois, c'est aussi moins d'émissions de CO_2 ! Abonéobio travaille aussi à 90 % avec des marques de sa région, l'Anjou, afin de réduire les kilomètres pour l'approvisionnement. La démarche est écologique de bout en bout. Même le conditionnement des colis est pensé vert, jusqu'au ruban adhésif. Choisir le transporteur le plus responsable était logique ! TNT, précurseur avec son programme Planet Me, nous a convaincus. En plus, TNT est un prestataire fiable qui livre en propre jusqu'à 30 kg : pratique pour les envois groupés ou les achats de produits conditionnés en 5 litres !

La réponse TNT

Plus besoin d'arbitrer entre efficacité économique et engagement responsable ! TNT propose des services qui permettent à ses partenaires de maîtriser leur budget, d'assurer un service clients optimal et de rester fidèles à leurs valeurs.

1 TNT, un transporteur engagé

Particulièrement sensibilisé à la problématique du changement climatique en tant que transporteur d'envergure mondiale dès 2007, TNT a mis en place un programme pour réduire ses émissions de CO_2 : Planet Me. Première idée directrice : informer en toute transparence les clients sur l'impact CO_2 du transport, ce qui induit la mise en place d'un système certifié pour mesurer, suivre et donc maîtriser les émissions de CO_2. Code orange, le deuxième volet de Planet Me, regroupe les actions entreprises par TNT dans ses activités quotidiennes : mutualisation des avions, implication des fournisseurs et des sous-traitants dans sa démarche développement durable, etc. Enfin, troisième levier d'action, la sensibilisation des collaborateurs. Tout TNT se mobilise pour la planète !

2 Des livraisons à la carte

Avec le service de livraison en express, les clients de TNT ont l'assurance que leurs destinataires sont livrés, partout en France, le lendemain avant 13 heures, ou en début d'après-midi pour les zones rurales. Pour un confort maximal, les destinataires peuvent choisir d'être livrés sur leur lieu de travail, à domicile ou dans l'un des 4 000 Relais Colis®. Les plages horaires d'ouverture étendues de ces derniers, y compris le week-end, s'adaptent au rythme de vie de chacun. Le choix, c'est la liberté !

Pour en savoir plus :
www.tnt.fr/particulier

EPTA

« TNT est le seul transporteur à proposer des services à des tarifs compétitifs au national et à l'international »

Jean-François Mercier, responsable achats activités service clients

430
expéditions par an à travers le monde dont 300 colis en zone transfrontalière.

Pour en savoir plus : www.eptarefrigeration.com

La demande client

Bonnet Névé, filiale du groupe Epta, est une entreprise spécialisée dans la fabrication et la commercialisation de meubles frigorifiques pour les grandes surfaces. Nous envoyons régulièrement des pièces de rechange à nos clients en France et à l'international. Nous souhaitions avoir un interlocuteur unique, des tarifs intéressants quelle que soit la destination des envois, notamment dans des zones frontalières comme l'Espagne ou encore l'Italie, où se situe notre plus grosse unité de production, et, bien sûr, des livraisons fiables. Autre impératif : collaborer avec une entreprise responsable certifiée ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 et avoir d'excellents rapports commerciaux avec elle. C'est chose faite avec TNT !

La réponse TNT

Comme Bonnet Névé, située à Hendaye, beaucoup de sociétés françaises installées près des frontières ont des échanges très réguliers avec les pays voisins. TNT a décidé de leur faciliter la vie et d'être à leur écoute en leur proposant des tarifs avantageux et une qualité relationnelle optimale.

1 Zone tarifaire frontalière

Les entreprises des zones France Nord et Île-de-France peuvent bénéficier de tarifs compétitifs pour leurs envois en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et sur une large partie frontalière de l'Allemagne et du Royaume-Uni. Idem pour les envois de la zone France Sud-Est vers l'Italie du Nord et le nord de l'Espagne, et pour ceux de la zone France Sud-Ouest, également vers le nord de l'Espagne. Tous les services de livraison dans la journée en express ou à horaire garanti bénéficient de ces avantages ; même l'Economy Express, qui permet de livrer entre un et cinq jours à moindre coût !

2 Une équipe dévouée

Le sens du service et le relationnel sont essentiels. TNT accompagne ainsi les sociétés de A à Z : d'abord, l'un des 300 commerciaux les conseille afin d'élaborer le contrat le plus adapté à leurs besoins, puis le Service client prend le relais. Le Service client international de TNT emploie une centaine de personnes pour assister les clients au téléphone dans leurs expéditions internationales (documents douaniers, délais, procédures en cas d'envoi de marchandises dangereuses, etc.), enregistrer leurs demandes de ramassage, etc. Ce service est disponible via un numéro unique et apporte une réelle valeur ajoutée aux outils de gestion et de suivi des expéditions de TNT.

High tech et documents sécurisés
Un transport à la pointe

Internationalisation des flux, recherche d'une plus grande réactivité commerciale, bataille pour la réduction des coûts, données de plus en plus sensibles… autant de facteurs qui conduisent les entreprises du marché des hautes technologies et des documents sécurisés à multiplier leurs envois en express. Avec de nouvelles contraintes que TNT a su anticiper.

Au fil des années, l'essor du transport express dans le secteur de la haute technologie se confirme. Pour preuve : des relais de croissance sont attendus par TNT d'ici à la fin 2013 sur un marché qui représente déjà plus de 50 millions d'euros. « Malgré la crise, l'activité générée par le marché du high-tech reste soutenue, portée notamment par le succès retentissant des smartphones et des tablettes numériques, rappelle Arnaud Fabrega, directeur du marché des hautes technologies et documents sécurisés chez TNT. Un phénomène qui, associé au découplage entre l'abonnement et le terminal téléphonique, va encore avoir un impact sur la politique de transport des fabricants. » Récemment, l'arrivée d'un nouvel opérateur et ses répercussions sur le marché de la téléphonie ont en effet bouleversé la donne en matière de distribution. Les utilisateurs sont de plus en plus orientés vers l'achat en ligne au détriment des points de vente traditionnels. Conséquence : le recours à des solutions d'expédition adaptées. Fort de son

50 000
colis livrés tous les jours en France pour ce marché.

L'ANALYSE

Arnaud Fabrega, directeur du marché des hautes technologies et des documents sécurisés

« Des logiciels informatiques aux téléphones mobiles, une grande partie des activités de haute technologie a aujourd'hui migré vers l'Asie où la main-d'œuvre est meilleur marché. Derrière cette logique de productivité, d'autres défis se posent aux entreprises, notamment en matière de transport. Elles sont notamment amenées à revoir leurs procédures logistiques pour réduire le temps d'acheminement et continuer de garantir le respect des délais à leurs distributeurs. TNT propose des solutions très complètes pour assurer l'expédition de ces marchandises souvent sensibles, grâce à la mise en place de procédures sécurisées extrêmement rigoureuses. »

organisation en marchés verticaux, TNT s'est adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. « Nous sommes aujourd'hui organisés pour mieux servir les processus de nos donneurs d'ordre, explique Arnaud Fabrega. Dans le marché des hautes technologies et des documents sécurisés, nous avons défini plusieurs sous-marchés stratégiques – bureautique, aérospatial et défense, informatique et électronique, téléphonie, documents sécurisés – et développé pour eux des solutions standards et sur mesure. » Pour l'expédition des marchandises sensibles, le groupe propose depuis quelques années un service de sûreté renforcée : l'expédition sous protection (ESP). Une procédure spécifique qui assure une traçabilité totale, depuis le centre logistique de l'expéditeur jusqu'au point de livraison.

Pour une *supply chain* performante

Parmi les solutions Delivery +, qui offrent un service à forte valeur ajoutée, le Swap Express. Le chauffeur de TNT peut, à la livraison, remplacer la pièce défectueuse d'une photocopieuse ou d'une machine de paiement. Selon Arnaud Fabrega, « la mise à jour de logiciels et le remplacement de certaines pièces sont beaucoup demandés par les entreprises de bureautique, d'informatique et d'électronique. Mais une autre tendance se profile : la livraison aux techniciens SAV de proximité. » Avec une contrainte de taille : la pièce de rechange doit être entre les mains du professionnel avant qu'il ne parte effectuer son intervention. Pour TNT, la base de la solution existe depuis déjà une dizaine d'années, demandant juste des vérifications pour être adaptée au cas par cas. « À l'origine, c'est pour répondre aux problématiques de livraison chez les particuliers que nous nous sommes appuyés sur le réseau Relais Colis®. Désormais, certains de nos clients peuvent compter sur notre partenariat avec ce réseau, en plus de nos 120 dépôts, pour assurer aux techniciens la disponibilité de leurs pièces de rechange à horaire garanti », se réjouit Arnaud Fabrega. Cette solution est à envisager au cas par cas après une étude détaillée de la localisation des techniciens et des Relais Colis® avoisinants.

À l'étranger aussi

Le service SAV existe aussi à l'international, grâce à la solution Return Express. ●●●

Solution TNT

TRAÇABILITÉ

Pour un confort optimal

Matériel high-tech ou documents confidentiels…
Si certaines marchandises, plus sensibles que d'autres, nécessitent un traitement particulier en matière de sûreté, le suivi des colis en toute simplicité est devenu, de manière globale, un élément de confort essentiel pour tous. C'est pourquoi TNT garantit la traçabilité totale de ses expéditions, depuis le ramassage jusqu'à la livraison. Identifiés individuellement par leur bon de transport, les colis sont scannés tout au long de leur acheminement, pour vérification. Équipés d'électronique embarquée, les véhicules de transport peuvent être suivis par GPS. Pour les marchandises en ESP, le centre de contrôle sait à tout moment dans quel camion se trouve quel colis. Les données sont accessibles aux expéditeurs et aux destinataires munis du numéro de bon de transport ou de la référence interne sur le site Internet www.tnt.fr, ainsi que sur leurs smartphones (Android ou iPhone). Des notifications de suivi sont également envoyées par e-mail ou SMS.

Enfin, l'expéditeur a la possibilité de suivre ses expéditions directement depuis son espace personnalisé myTNT ou son logiciel ExpressShipper connecté.

●●● TNT récupère les pièces détachées de plusieurs fournisseurs implantés dans différents pays qu'il consolide sur un point central pour une expédition directe, en un seul envoi, sur le point d'assemblage du commanditaire. « Crise oblige, nos clients cherchent depuis quelques années à réduire leurs coûts de production. À la clé : de nombreuses délocalisations qui ont conduit les entreprises à se tourner vers des solutions de transport leur permettant de tenir les coûts et les délais, malgré la longue distance qui les sépare de leurs unités de fabrication ou de leurs grossistes », décrypte Arnaud Fabrega. Depuis son hub de Liège, TNT assure notamment les liaisons avec l'Asie, où sont délocalisées un grand nombre d'entreprises du secteur. Au total, 200 pays bénéficient aujourd'hui des services de livraison express proposés par TNT. En complément à ce réseau international, grâce à des solutions personnalisées comme Time Critical, TNT assure partout des livraisons stratégiques et délicates, à l'image de celles pratiquées dans le secteur de l'aérospatial et de la défense, où des pièces détachées pour appareil au sol doivent par exemple être livrées le jour même et/ou en main propre.

Plus que du transport

Le défi pour TNT reste bien entendu de continuer à faire la différence. Au-delà de sa performance, le groupe se distingue aussi aujourd'hui par son engagement fort en matière de développement durable. Le groupe propose aux entreprises qui le souhaitent, notamment celles du secteur de la bureautique, un accompagnement sur mesure pour répondre à leurs obligations de collecte des consommables usagés, conformément à la norme environnementale DEEE. De quoi positionner définitivement TNT comme un partenaire de pointe ! ●

Pourquoi utilisent-ils l'express ?

L'évolution technologique permanente contraint les différents acteurs à toujours plus de réactivité. TNT l'a bien compris en proposant un panel de solutions adaptées aux problématiques de chacun. À la clé : expertise, sûreté, réactivité et respect des délais.

• Horaire garanti.
Un technicien a besoin d'une pièce de rechange avant son départ en tournée. Le service 8:00 Express garantit une livraison avant 8 heures, dans un box ou un centre TNT. Des services de livraisons avant 9, 10 ou 12 heures sont également disponibles.

• Extrême urgence.
Un opérateur lance un nouveau téléphone, ultra-médiatisé. Les journalistes attendent aux portes de son célèbre point de vente : Time Critical envoie une équipe spéciale pour livrer en urgence, le jour même, le colis attendu.

• SAV.
Clavier défectueux ? Le service Delivery + permet de confier au chauffeur le matériel d'échange, garantissant au client le remplacement rapide du clavier incriminé.

INTERVIEW D'EXPERT

Chafiq Liyat, directeur sûreté et intelligence économique

« TNT a développé une véritable culture de la sûreté »

❶ À quels risques est exposé le transport de marchandises ?
Le transport de marchandises est aujourd'hui la cible de nombreux actes de délinquance. Plus que la quantité, c'est aujourd'hui la qualité qui est recherchée par les malfrats. Les produits de haute technologie, mais aussi certains documents sécurisés comme les passeports ou les cartes de crédit sont donc en première ligne.

❷ Comment TNT fait-elle face à ce phénomène ?
Conscient de la vulnérabilité des marchandises transportées, TNT a développé une véritable culture de la sûreté. J'ai ainsi la chance de pouvoir travailler avec 52 personnes exclusivement dédiées à la protection des collaborateurs et des marchandises. Notre centre de contrôle est actif 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Actuellement, nous sommes les seuls à disposer d'un tel dispositif !

❸ Quels sont les moyens mis à la disposition des clients de TNT en matière de sûreté ?
TNT propose, pour les marchandises à forte valeur ajoutée, l'expédition sous protection (ESP), qui bénéficie de tous les équipements de pointe mis en place par l'entreprise en matière de sécurisation des colis : détecteurs d'intrusion dans les centres et les dépôts TNT, vidéosurveillance, contrôles d'accès des zones dédiées dans tous nos sites, scellé des camions, géolocalisation des parcours, alarme anti-agression dans les véhicules, scannages renforcés lors des ruptures de charge tout au long de l'acheminement… Nous exerçons par ailleurs une veille permanente sur l'environnement criminogène des zones sensibles et adaptons nos moyens dans les régions les plus critiques. Enfin, tous nos sites sont audités par l'organisation TAPA (Transported Asset Protection Association).

INTERNATIONAL

Pologne

Grâce à l'acquisition de nouveaux clients et au développement de son activité sur le marché du e-commerce, TNT Express Pologne ne cesse de progresser !

Un fort potentiel commercial

La Pologne, sous les projecteurs avec l'Euro 2012, n'a pas fini d'occuper le terrain ! Avec des ventes progressant chaque année malgré la crise économique, TNT est devenue un acteur incontournable sur le marché de l'express polonais. En 2011, le groupe a réalisé la plus grande performance de son histoire dans le pays en se recentrant sur les flux internationaux pour gagner des parts de marché. La preuve de ce succès ? TNT Express Pologne a remporté pour la 4e année consécutive le prix de l'opérateur logistique de l'année ! Ses atouts : une qualité de service unique associée à une implantation efficace.

L'international à l'honneur

Par ailleurs, son expertise reconnue dans les secteurs high-tech et médico-pharmaceutique a séduit de nombreux nouveaux clients. En continuant à se concentrer à l'international sur ses trois services stars (l'Express, l'Economy Express et les Special Services) et en développant sa position sur le marché émergeant du e-commerce, TNT ne peut que continuer sur sa lancée. But !

TNT EN POLOGNE, C'EST…

1 000 employés, une flotte de 800 véhicules et 3 hubs aériens.

ESPACE AÉRIEN

Mutualisation : un fret optimisé !

TNT Airways et Emirates SkyCargo ont renforcé leur coopération en signant un accord : Emirates ouvrira certaines lignes aériennes à TNT qui, de son côté, transportera une partie de la marchandise d'Emirates SkyCargo dans ses Boeing 777. Cette mutualisation permet de réduire les coûts ainsi que l'empreinte carbone des deux compagnies et augmente la fréquence de leurs long-courriers New York-Liège et Hong Kong-Dubai-Liège.

HONG KONG

Un nouveau hub

Afin d'améliorer ses performances dans l'une des régions chinoises les plus développées, TNT Express a ouvert un nouveau hub à Hong Kong pour desservir le delta de la rivière des Perles, zone stratégique du sud de la Chine cernée par Hong Kong, Macao, Shenzhen… Ce site de 7 380 m², avec une installation de dédouanement et un système de tri perfectionné, est conçu pour traiter plus de 600 tonnes de marchandises par jour.

ALLEMAGNE

TNT fait son cinéma

Pour la 9e année consécutive, TNT était le transporteur officiel de la Berlinale, le Festival international du film de Berlin, dont la 62e édition s'est déroulée du 9 au 19 février dernier. Après avoir récupéré des films dans le monde entier, TNT, présent sur le marché du film européen qui se tient chaque année au cœur du festival, a fait le chemin inverse pour livrer les films dans les différents pays acquéreurs !

SERVICES

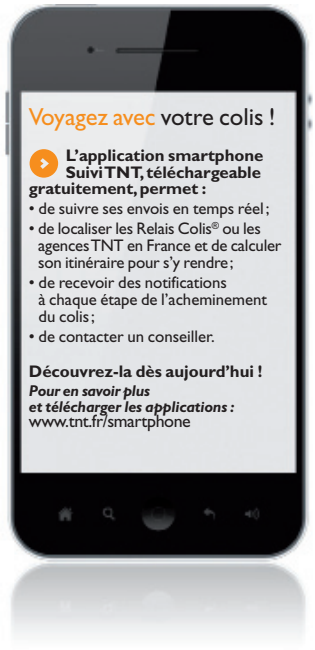
Focus sur le nouveau suivi colis international

TNT a harmonisé et simplifié l'application permettant de suivre ses colis à l'international sur le site www.tnt.fr, sur iPhone ou Android. Mode d'emploi.

L'application sur le site www.tnt.fr ou sur smartphone est la même que celle du suivi des envois nationaux. Renseignez en premier lieu votre numéro de bon de transport dans la rubrique «Suivre un colis» (www.tnt.fr) ou «Suivre mes colis EXPRESS» (application smartphone), puis lancez la recherche. Ensuite, suivez pas à pas les étapes de votre expédition, en toute simplicité. Vous pouvez également lancer cette recherche en indiquant la référence interne précisée sur le bon de transport, en respectant la saisie des minuscules et majuscules.

En cas de relivraison d'une expédition en provenance de l'étranger, communiquez vos instructions sur www.tnt.fr, dans le formulaire de remise en livraison pour un changement de date ou d'adresse. Votre demande sera envoyée au dépôt stockant votre colis en instance pour un traitement en priorité.

Si vous avez besoin d'informations supplémentaires, posez directement vos questions grâce au formulaire de contact qui vous est proposé.


Voyagez avec votre colis !
L'application smartphone Suivi TNT, téléchargeable gratuitement, permet :
• de suivre ses envois en temps réel ;
• de localiser les Relais Colis® ou les agences TNT en France et de calculer son itinéraire pour s'y rendre ;
• de recevoir des notifications à chaque étape de l'acheminement du colis ;
• de contacter un conseiller.
Découvrez-la dès aujourd'hui !
Pour en savoir plus et télécharger les applications :
www.tnt.fr/smartphone

Trop dur ? Les réponses seront dans la e-news *Expresso* dès juillet ! Pour vous abonner, rendez-vous sur **www.tnt.fr,** rubrique « **utile** » !

CHARADE

- Mon 1er est à l'extrémité du bras
- Mon 2e veut dire « dix » en anglais
- Mon 3e sert à porter un vase
- Mon tout est indispensable au bon fonctionnement des véhicules de notre flotte.

7 ERREURS

Comment jouer ?
Pour un été plus nature, retrouvez les 7 différences entre ces deux dessins.

MOTS MÊLÉS

Comment jouer ?
Retrouvez dans la grille ci-dessous tous les mots figurant dans la liste. Découvrez le mot mystère avec les 7 lettres restantes.

E	E	C	H	A	U	F	F	E	U	R	E
G	A	L	O	N	O	G	R	U	O	F	T
D	O	U	A	N	E	F	N	Q	V	O	T
A	E	R	I	A	R	E	N	I	T	I	O
B	I	Y	P	A	L	E	T	T	E	T	L
V	E	C	N	A	R	U	S	S	A	O	F
I	E	C	R	I	E	S	L	I	T	U	O
T	O	T	N	E	G	R	U	G	G	R	E
E	R	E	P	E	M	U	L	O	V	N	V
S	T	N	E	M	E	V	E	L	N	E	E
S	T	O	C	K	O	L	I	V	R	E	R
E	E	S	R	U	O	C	T	E	R	F	G

ASSURANCE
BADGE
CHAUFFEUR
COMPTE
COURSE
DOUANE
ENLÈVEMENT
FLOTTE
FOURGON
FRANCO
FRET
GALON
GRÈVE
ITINÉRAIRE
LIVRER
LOGISTIQUE
MERCI
OUTILS
PALETTE
SIGNE
STOCK
TENIR
TOURNÉE
URGENT
VITESSE
VOLUME

SUDOKU

Comment jouer ?
Remplissez la grille pour que chaque ligne, chaque colonne et chaque carré de 9 cases contiennent une seule fois les chiffres de 1 à 9.

	5		6				9	8
			2	9			6	
								4
9				7				1
1	7						4	6
8				2				3
5								
	1			6	7			
6	9				4		5	

EXPRESSO est une publication de TNT Express France 58, avenue Leclerc - 69007 Lyon - www.tnt.fr - Directeur de la publication : Antoine Caby - Comité de rédaction : Caroline Chamberland, Hervé Cohen, Marianne Dufour, Christophe Le Provost, Lise Mermilliod, Karen Monier, Anne Roche, Bruno Sanlaville - Rédacteur : Caroline Mouy - Illustrateur : Aster - Mots mêlés : Fortissimots - Crédits photo : Vincent Bourdon, Philippe Grollier, Fotolia, TNT - Conception-réalisation : Angie www.angie.fr (EXMA030) - Imprim'Vert papier 100 % recyclé, encre végétale.

PARCE QUE LIVRER À TEMPS EST IMPORTANT...

sure we can*

...ILS ONT BÉNÉFICIÉ DES SOLUTIONS EXPRESS DE TNT

Parce que l'intervention de 9H00 est vitale...

9:00 Express

Parce que la réunion de 10h00 peut changer sa vie...

10:00 Express

Parce que la nouvelle collection devait arriver avant midi

12:00 Express

VOS DESTINATAIRES SONT EXIGEANTS ?

Faites-les bénéficier d'une livraison à horaires garantis !

Livrer à temps est important

Connaissez-vous nos services de livraison à jours et horaires garantis en matinée ?
En France, comme à l'autre bout du monde, TNT livre vos expéditions avec une qualité de service identique dans plus de 200 pays(1).

* Bien sûr, on peut.

(1) Pour connaître la disponibilité d'un service de livraison, en fonction de vos codes postaux de départ et de destination, rendez-vous sur www.tnt.fr/delais ou contactez notre Service client.